

SAP Concur 

# Qual é o próximo passo?

**Webinar Insights das Soluções SAP® Concur® sobre tendências de viagem e despesas de 2021**

THE BEST RUN



# Índice



# Viagens e despesas **estão prestes a ficar mais simples, mais seguras, melhores e mais fáceis de gerenciar.**



Quando as empresas analisam as viagens em termos de reinvenção, não apenas resiliência, as ferramentas que elas usam para viajar continuarão a melhorar. No entanto, não será uma trajetória rápida, será preciso um pouco de trabalho.

- **Será necessário um pouco de convencimento para garantir aos viajantes de negócios que é seguro** voltar para a estrada, para o céu e para os trilhos, e que eles não ficarão doentes ou levarão a doença para casa e a transmitirão às suas famílias. Tudo isso equilibrando os riscos e custos de viagens para a empresa.
- **Será preciso literalmente dobrar as práticas sustentáveis** para satisfazer as expectativas corporativas, dos colaboradores e dos clientes, e as empresas que acham que os compromissos do ano passado são bons o suficiente descobrirão o quanto mais precisam fazer.
- **Serão necessárias ferramentas e tecnologias inovadoras que se concentrem nas regras, regulamentos e requisitos tributários exclusivos e complexos dos países em que você faz negócios.**
- **E isso exigirá o poder da nuvem** para supervisionar tudo.

# Quatro tendências a serem observadas em 2021.

Para ver como tudo isso será, vamos conferir essas quatro tendências principais que impulsionarão mudanças positivas em 2021, além de melhores práticas e “vitórias rápidas” que ajudarão você a melhorar seu programa de T&E.

## N.º 1

O ano de 2021 lidera a era das viagens responsáveis, e as empresas elevam o nível da conscientização sobre saúde e segurança.

## N.º 2

Sustentabilidade é um requisito mínimo.

## N.º 3

Graças à IA, as ferramentas baseadas na nuvem aceleram a capacidade de extrair insights de dados não estruturados.

## N.º 4

A pressão está aumentando em relação à conformidade, regulações governamentais e impostos.

## Palestrantes:

**K G Subramanyam,**

vice-presidente mundial,  
plataformas corporativas,  
NielsenIQ

**Nari Narvani, GTP**

viagens globais,  
gerente de despesas e cartões,  
PACCAR Inc

**Crystal Schoenhals,**

gerente de serviços de consultoria de  
pessoal, Ernst & Young LLP

Facilitador: **Ralph Colunga,**

Líder inovador,  
SAP Concur

## TENDÊNCIA

# n.º 1

**O ano de 2021 lidera a era das viagens responsáveis, e as empresas elevam o nível da conscientização sobre saúde e segurança.**

Já começou na área de vendas. E entre a diretoria. E nas mãos de trabalhadores essenciais que simplesmente não podem fazer seu trabalho sem viajar. Eles são os primeiros a adotar viagens, e já estão embarcando nos aviões e trens que reunirão as empresas novamente, mas eles terão e têm demandas por um novo nível de segurança.

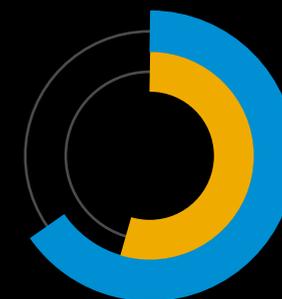
Os provedores de viagens também, de hotéis e companhias aéreas a serviços de transporte compartilhado, estão estabelecendo protocolos de saúde e segurança e, em alguns casos, exigindo que os viajantes divulguem seu status de COVID-19. Em muitos casos, isso inclui testes rápidos na entrada e/ou comprovação de vacinação.

As próprias empresas exigirão que os colaboradores cumpram as diretrizes governamentais, como o uso obrigatório de máscaras, assim como exigências de quarentena antes e depois das viagens, e precisarão criar um centro de recursos para compartilhar essas informações essenciais.

Essas experiências de viagem serão monitoradas atentamente e medidas intencionalmente para acompanhar as taxas de infecção e, até o meio do ano, as taxas mais baixas incentivarão o retorno das viagens em geral.



**55%** dos colaboradores globais dizem que sua principal preocupação com viagens de negócios é a possibilidade de contaminação de suas famílias.



**65%** dos viajantes de negócios colocam a saúde e a segurança pessoal enquanto viajam entre suas três principais considerações.

Fonte: Relatório global de viajantes a negócios, 2020

## Veja o que você pode fazer:

Defina o tipo de expectativas de segurança, proteção e bem-estar que você gostaria de ver ao viajar, para restaurar a confiança e o ânimo geral. Além disso, trabalhe para educar os colaboradores e a comunidade de viagens como um todo, com relação a práticas de viagem mais seguras e medidas de precaução de saúde prudentes, enquanto se prepara para quantificar o valor da viagem para o negócio.

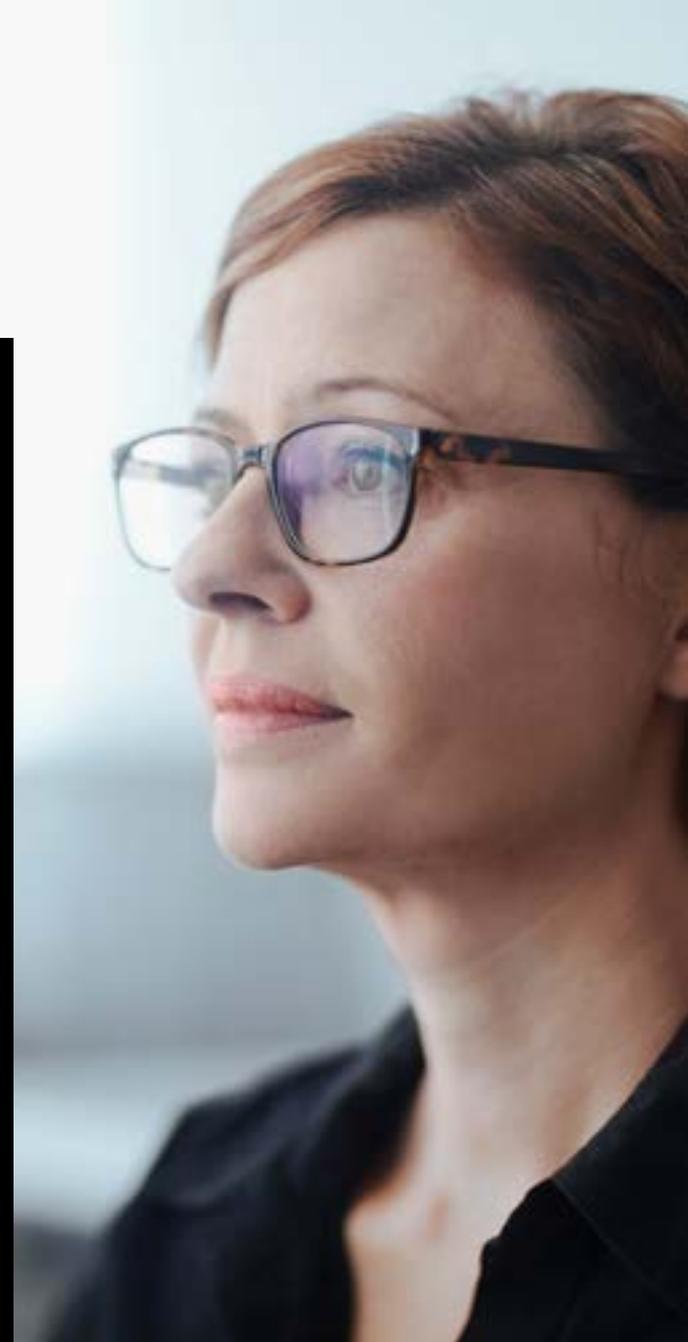
## Vitórias rápidas e melhores práticas:

1. Forneça informações de saúde e segurança continuamente atualizadas sobre viagens para países específicos.
2. Mantenha as viagens voluntárias, se possível, e forneça meios alternativos para conduzir os negócios até que a pandemia realmente diminua.
3. Dê aos viajantes a flexibilidade necessária para fazer escolhas de negócios durante as viagens, à medida que a dinâmica e os regulamentos mudam rapidamente.
4. Alinhe-se com seus parceiros em toda a organização para demonstrar o valor das viagens de negócios.



**36%** dos gerentes de viagens esperam que soluções/serviços de dever de diligência aprimorados sejam implementados em curto prazo, e **35%** esperam políticas de dever de diligência novas/revisadas em longo prazo.

Fonte: Relatório global do gerente de viagens, 2020



## TENDÊNCIA n.º 2

### Sustentabilidade é um requisito mínimo.

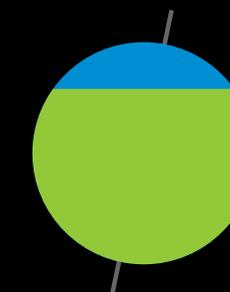
Embora a saúde e a segurança sejam e continuem sendo as principais preocupações dos viajantes de negócios, essas não são as únicas medidas de viagens responsáveis que trarão viagens em massa de volta.

Pesquisas ambientais recentes mostram que as empresas estão usando a pausa nas viagens para aprimorar ou adicionar práticas ambientalmente sustentáveis aos seus programas de viagens corporativas.

O combustível de aviação sustentável, por exemplo, ajuda a reduzir a poluição em voos comerciais, e as empresas estão comprando para as rotas mais utilizadas por seus colaboradores. Isso ajuda os viajantes a se sentirem mais confortáveis e incentivados sobre o retorno às viagens aéreas. Mas isso é apenas o começo.

À medida que os negócios começam ter viagens novamente, os programas de viagens corporativas colocarão um foco maior na sustentabilidade ao:

- Usar mensagens e alertas para direcionar os viajantes às decisões mais responsáveis e mostrar quando um meio de transporte mais ecológico está disponível.
- Possibilitar que os viajantes monitorem suas emissões de carbono em viagens aéreas, bem como fornecer ideias sobre como reduzir ou compensar esse impacto.
- Usar relatórios para definir, acompanhar e gerenciar metas de sustentabilidade, fornecendo revisões mensais, trimestrais e anuais sobre emissões de carbono, assim como a percepção para analisar emissões por colaborador, departamento, rota, país ou qualquer outra categoria.



**80%** dos viajantes de negócios estariam mais dispostos a trabalhar para uma empresa que integra a sustentabilidade em sua política corporativa.

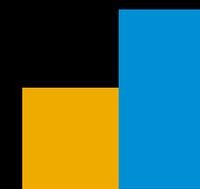
Fonte: Índice de sustentabilidade de viagens corporativas

## Veja o que você pode fazer:

Esclareça as metas de sustentabilidade da sua empresa e certifique-se de que a liderança as apoie, responsabilizando a si mesma, os colaboradores e a empresa. Configure sua solução de viagens para dar aos viajantes as informações de que eles precisam para tomar as melhores decisões e dar a você a capacidade necessária para rastrear, criar tendências e fazer ajustes. Você também deve se certificar de que sua organização esteja alinhada com uma empresa legítima de compensação de carbono, e não com uma empresa que faça o mínimo possível e se concentre principalmente no lucro.

## Vitórias rápidas e melhores práticas:

1. Envolve-se como indivíduo com sua equipe de sustentabilidade e comprometa-se a fazer escolhas de viagem mais sustentáveis.
2. Simplifique a sustentabilidade criando uma lista das 10 ações fáceis que os colaboradores podem realizar para ajudar.
3. Identifique processos e políticas existentes que poderiam se tornar obstáculos para o sucesso da sustentabilidade.



**31%** das empresas estão dispostas a investir de 11 a 20% em um programa de viagens mais sustentável.

**53%** dos tomadores de decisão de viagens acreditam que é fundamental poder consultar opções de viagens sustentáveis ao aprovar serviços de viagem.

Fonte: Índice de sustentabilidade de viagens corporativas



## TENDÊNCIA

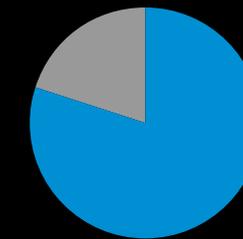
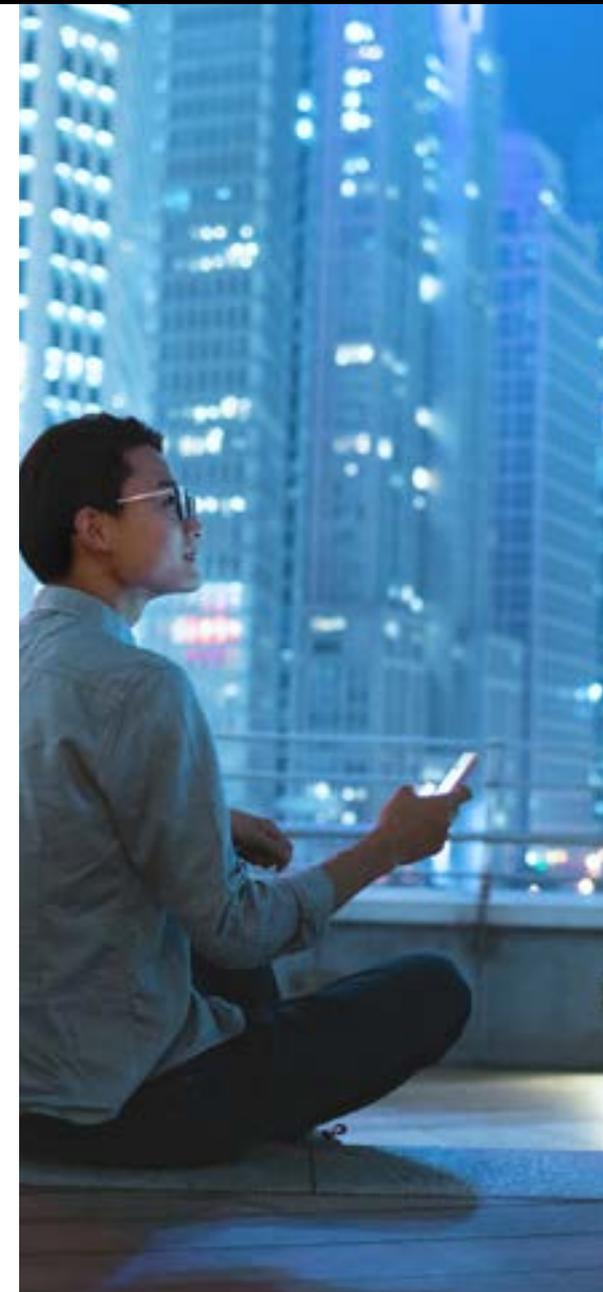
# n.º 3

**Graças à IA, as ferramentas baseadas na nuvem aceleram a capacidade de extrair insights de dados não estruturados.**

Os avanços tecnológicos normalmente não desaceleram. Como exemplo, mesmo que todo o resto tenha sido colocado em pausa no ano passado, a transformação continuou e, na verdade, multiplicou.

Muitas empresas estavam nos estágios iniciais e intermediários da transformação digital quando a pandemia chegou, mas conseguiram se adaptar e acelerar suas transições diante de uma ruptura global sem precedentes.

A interrupção deu às empresas a oportunidade de reavaliar se e quais soluções de nuvem ou outros serviços estavam sendo utilizados para seus programas de viagens e despesas. Muitos estão projetando novamente, para que tenham mais controle sobre seus custos daqui para frente. Algumas investiram seus recursos financeiros da nuvem em uma nova solução integrada de viagens e despesas, enquanto outras expandiram sua solução atual para melhorar a produtividade ou a conformidade dos colaboradores.



**80%** das empresas mudarão para a tecnologia de nuvem, o que é duas vezes mais rápido do que antes da pandemia.

Fonte: As 10 principais previsões da IDC para o setor de TI para 2021, IDC, 2021

## Veja o que você pode fazer:

Posicione quaisquer recursos adicionais necessários para preencher lacunas em suas áreas de viagens, despesas e faturas como uma iniciativa de nuvem ou IA.

## Vitórias rápidas e melhores práticas:

1. Agrupe dados em todos os canais de gastos com processos e fluxos de trabalho repetíveis, usando IA para obter dados confiáveis e consistentes.
2. Aproveite a IA e o machine learning para gerenciar gastos praticamente em tempo real, ajudando a melhorar a gerência de orçamento e a conformidade.
3. Identifique se há dinheiro disponível na nuvem para refinar e melhorar seu programa de viagens e despesas.



*“O gerenciamento de gastos já é fundamental na pauta do diretor financeiro e, com a disponibilidade de ferramentas e adoção da nuvem, tornou-se muito mais fácil resumir os números e usá-los para tomar decisões importantes ou moldar a política de viagens e despesas”.*

K G Subramanyam,  
vice-presidente global, plataformas corporativas,  
NielsenIQ

# TENDÊNCIA

## n.º 4

**A pressão está aumentando em relação à conformidade, regulações governamentais e impostos.**

Se 2020 foi o “ano da resiliência”, 2021 poderia ser conhecido como o “ano da conformidade”, especificamente na área de possíveis impostos para as empresas.

A força de trabalho de qualquer lugar, por exemplo, abriu a porta para novos desafios e incertezas para as empresas. E elas não têm certeza sobre como lidar com os novos riscos de fraude, pressões crescentes de conformidade e novos impostos que podem ser aplicados por estados, províncias e países dentro dessa nova norma de trabalho remoto.

Os estados também podem buscar novas maneiras de compensar os déficits orçamentários, como ampliar sua base fiscal, buscar vendedores remotos não registrados, reduzir os impostos de consumo e até mesmo sobretaxas da COVID-19.

Além disso, a pandemia criou riscos regulatórios e fiscais entre fronteiras altamente complexos, fazendo com que as equipes de imigração e mobilidade trabalhem em estreita colaboração para enfrentar uma série de novos desafios.

Também é previsto que dezenas de bilhões de dólares em possíveis reembolsos de Impostos sobre Valor Agregado (IVA) possam entrar no jogo, com US\$ 10 bilhões sendo declarados incorretamente, deixando as empresas sujeitas a penalidades severas.



**90%** dos entrevistados em um Relatório de benchmarking da ACFE esperam ver um aumento nas fraudes nos próximos 12 meses.

**38%** disseram que esperam pelo menos algum aumento nos investimentos em tecnologia antifraude.

Fonte: Relatório sobre a COVID da ACFE

## Veja o que você pode fazer:

Obtenha e mantenha uma compreensão sobre as leis e regulações fiscais em mudança que estão sendo implementados por estados e países, e estude os riscos que eles representam para colaboradores e viajantes. Considere trabalhar com uma solução de terceiros que possa gerenciar questões fiscais relacionadas aos colaboradores e trabalhe dentro do seu sistema de T&E.

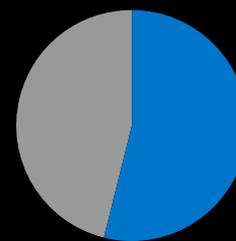
## Vitórias rápidas e melhores práticas:

1. Reúna a gerência de T&E com as equipes da área financeira e da área tributária para avaliar os riscos fiscais potenciais de se empregar uma força de trabalho distribuída.
2. Instrua sua força de trabalho sobre as possíveis implicações fiscais de trabalhar em vários locais.
3. Lembre-se de solicitar o reembolso de IVA e GST, pois eles podem significar até 27% de retorno sobre seus gastos.



*“Eu me reuni com a liderança, a equipe tributária interna e outros para desenvolver uma solução melhor para restituição do IVA. Fomos capazes de recuperar milhares de dólares para o negócio como resultado de nossos esforços. Incentivo os outros a fazerem o mesmo, é uma vitória para todos, principalmente quando é possível extrair dados tão facilmente da SAP Concur!”*

Nari Narvani, GTP  
viagens globais, gerente de despesas e cartões,  
PACCAR Inc



**54%** do IVA elegível não recebe solicitação de reembolso.

Fonte: Connecting the Dots on Travel, Expense, and Invoice Spend (Ligando os pontos em gastos de viagens, despesas e faturas), Vanson Bourne

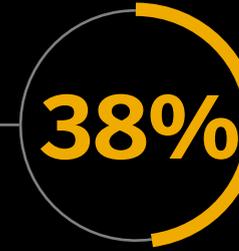


## As viagens responsáveis estão em alta

Foi perguntado aos participantes do webinar (seus colegas líderes de viagens e despesas) quais tendências estão impulsionando as decisões dentro de suas empresas, e **isso foi o que disseram.**



**A era das viagens responsáveis.**



**A pressão da conformidade está aumentando.**



**Sustentabilidade é um requisito mínimo.**



**Ferramentas baseadas em nuvem aceleram insights.**

A SAP gostaria de agradecer aos nossos parceiros BCD e Ernst & Young pela participação nesse evento.

Siga-nos



**concur.com**

#### Ebook do Resumo executivo enUS (21/2)

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de nenhuma forma para nenhum propósito sem a permissão expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e suas distribuidoras contêm componentes de software proprietário de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP apenas a título informativo, sem representação ou garantia de nenhum tipo, e a SAP ou suas empresas afiliadas não assumem nenhuma responsabilidade por erros ou omissões referentes a esses materiais. As únicas garantias de produtos e serviços da SAP ou empresa afiliada da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços, se houver. De forma alguma as informações contidas neste documento devem ser consideradas uma garantia adicional.

Em particular, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não têm nenhuma obrigação de explorar qualquer atividade listada neste documento nem em qualquer apresentação relacionada, tampouco de desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade mencionada nesse sentido. Este documento, ou qualquer apresentação correlata, e a estratégia da SAP SE ou de suas empresas afiliadas e possíveis desenvolvimentos, produtos e/ou plataformas, direções e funcionalidades futuras estão todos sujeitos a alteração e podem ser alterados pela SAP SE ou suas empresas afiliadas quando estas desejarem, por qualquer motivo e sem comunicado prévio. As informações neste documento não são um compromisso, promessa ou obrigação legal de oferecer nenhum material, código ou funcionalidade. Todas as declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas que poderiam fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes das expectativas. Os leitores são advertidos a não dependerem indevidamente dessas declarações relativas ao futuro e elas não devem servir de base para tomadas de decisão de compras.

A SAP e outros produtos e serviços da SAP referidos neste documento, além de seus respectivos logotipos, são marcas registradas ou marcas comerciais da SAP SE (ou uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha e em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas.

Consulte [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) para obter outras informações e avisos sobre a marca registrada.